Dominique LAOUSSE, RATP, Prospective et Conception Innovante

Apprendre une ambiance ? Entre usages et appropriation

Les développements qui suivront ne seront pas ceux d'un chercheur, mais d'un prospectiviste à la RATP. La Prospective se situe à l'interface de la recherche, de l'entreprise et de ses voyageurs avec comme ambition d'innover en matière de transports urbains. Position ambitieuse certes, mais qui nous permet de définir en commun avec les chercheurs des problématiques de recherche transdisciplinaire et de nourrir les réflexions des ingénieries. Dans cette perspective, les ambiances urbaines s'inscrivent tout naturellement comme un objet d'innovation avec comme focale la fabrication des ambiances urbaines par ceux qui les perçoivent, les voyageurs. Le pluriel *ambiances urbaines* n'est pas anodin. Il signifie ici que nous nous intéresserons plus aux logiques d'usages que de conception, particulièrement aux processus d'appropriation d'un espace-temps de mobilité et aux apprentissages individuels et collectifs que cela suppose.

Tout d'abord, il nous faut rappeler que l'aventure prospective a commencé il y a près de 25 ans avec le séminaire « Crise de l'urbain, futur de la ville[1] » dont le directeur scientifique était l'historien J. Le Goff. Face aux premières violences urbaines, l'enjeu était de comprendre la ville, ses territoires et ses habitants, ainsi que la place des réseaux de transports urbains. Les ambiances urbaines étaient présentes en filigrane, abordée sous l'angle des relations de toutes natures à la ville et à ses réseaux. Le CRESSON y a contribué sous l'égide JF Augoyard et M. Grosjean avec des travaux sur les ambiances sonores. Plus tard, des recherches sur le temps des villes ont été l'occasion de se reposer la question de la qualité d'un voyage à l'aune des mutations des modes de vie et des temporalités quotidiennes[2]. En première analyse, la notion d'ambiance urbaine renvoyait donc à une dimension structurante du transport urbain et de l'expérience quotidienne du voyageur. Depuis 2006, le dispositif recherche- entreprise « Cognition et Mobilité » lancé par la RATP avec A. Berthoz (Collège de France)[3] comme directeur scientifique, nous permet d'approfondir ce thème de l'individu mobile face à des ambiances urbaines fluctuantes selon la personne, le lieu, le moment et l'activité.

Dans ce qui suit, j'insisterais sur 2 points majeurs pour souligner à quel point logique d'usage et logique de conception d'une ambiance urbaine peuvent potentiellement diverger. Tout d'abord, la mutation des usages quotidiens qui transforme la relations aux transports urbains; ensuite, l'intelligibilité d'une ambiance urbaine vue à travers le prisme de ceux qui éprouvent des difficultés à la percevoir et à la maîtriser.

Du transport à la mobilité, la perception individuelle des ambiances urbaines

Le passage du transport à la mobilité[4] est un phénomène essentiel pour comprendre la relation aux ambiances urbaines. Il ne s'agit pas d'une simple transposition ou d'un glissement sémantique, mais de l'amorce d'un changement de paradigme. Avec la montée en puissance de l'individu mobile, l'accent est mis sur la perception et l'expérience sensible du voyage, plus que sur le seul déplacement physique d'un point A à un point B. Le voyageur entend devenir de plus en plus actif, contrairement à ce que suggère la vision du flux, marquée par la vision de la foule dangereuse héritée de G. Le Bon[5] aux détours du 20ème siècle et son corollaire, le transporté

---

[1] *Crise de l'urbain, futur de la ville*, J. Le Goff et L. Guiyesse dirs, Economica, Paris, 1986 et *Métamorphoses de la ville*, actes du colloque de Cerisy-la-Salle, Economica, Paris, 1987.

[2] *Le temps des villes. Pour une concordance des temps dans la cité.* JP Bailly rapporteur, Rapport n°144 au Conseil Economique et Social, 2003 et *Chronosapiens, le navigateur urbain*, D. Laousse in Mobilités.net, D. Kaplan et H. Lafont dirs, LGDJ, 2003.

[3] Voir l'intervention d'A. Berthoz sur « les fondements cognitifs de la perception de l'espace » dans le même ouvrage.

[4] *Mobilités urbaines*. G. Amar, L'Aube éd. La Tour d'Aigues, 2003.

[5] *Psychologie des foules,* G. Le Bon, Éd. Baillière et Cie et Félix Alcan, Paris, 1895.

passif. La notion d'ambiance ne recouvre donc pas seulement l'environnement, le contexte, mais aussi l'espace intime de l'individu mobile.

Or, reconnaître que l'individu mobile est actif revient à postuler que la mobilité peut rendre intelligent ! En situation de mobilité, l'individu se comporte comme un chronosapiens[6] qui met en œuvre une intelligence des temporalités du déplacement. Cette intelligence s'exerce sous la forme d'une expertise de l'accès à la ville et à ses services, faite de maîtrise des dimensions physiques (se déplacer), sociales (accéder, échanger) et virtuelles (naviguer) du voyage. De plus, savoir être mobile, c'est savoir faire des choix parmi les opportunités qu'offre la ville, mais aussi être sensible aux contextes du déplacement et prendre plaisir à s'y déplacer. Le passage de l'environnement à l'ambiance est en ce sens un travail éminemment créatif de l'individu concepteur et producteur de ses mobilités.

La mobilité est donc avant tout une expérience individuelle et intime, un désir de mobilité potentiellement valorisant pour l'individu à la recherche de nouvelles sensations ou, au moins, de ne pas percevoir une ambiance comme hostile. Cette recherche de nouvelles expériences mobiles fait suite à une série de mutations des usages sociaux marquée par de nouveaux rapports :

- à l'infosphère et aux NTIC pour une mobilité intelligente et médiatisée. La profusion d'interfaces de navigation (GPS, cartographies dynamiques) souligne l'importance prise par internet et par des outils personnels de médiatisation de la relation au voyage ;
- au corps pour une mobilité qui réconcilie le corps et l'esprit. La montée en puissance des enjeux de santé publique (bien-être, vieillissement), mais aussi de recherche de plaisir, de goût de la fluidité, de performance ;
- au temps pour tenir compte des nouveaux rythmes urbains. L'événementiel, les déplacements occasionnels, la nuit illustrent une mobilité où lenteur et vitesse sont intimement mêlées selon les moments et les lieux. Les pratiques de déplacement montrent que les voyageurs sont déjà passés d'un temps – distance (aller de A à B) à un temps- substance cohérent avec les démarches sociétales de prise en compte des temps de la ville et des temps de vie ;
- aux autres à la recherche de nouvelles sociabilités. Que ce soit la pervasivité - le fait d'être connecté, relié en permanence (sauf décision contraire) ; le peer to peer - échange a-hiérarchique, d'égal à égal, d'individu à individu ; ou encore le phénomène des foules intelligentes (*smartmobs*)- des communautés éphémères, « tribus » ou groupes fluctuants selon les pratiques et les intérêts (les blogs en sont une illustration) ;
- aux lieux du transport urbain dont on redécouvre parfois les vertus d'espace public, d'espace de rencontre, au-delà de leur conception physique
- à la société à travers la recherche de formes de mobilité urbaine plus personnalisées. Le rapport à la mobilité s'individualise pour devenir plus signifiant, car éthique, civilisé voire militant ;
- à l'environnement pour une mobilité soutenable. La mobilité se caractérise par son caractère propre, sobre, mais aussi par son intégration à la ville et à la planète. Elle devient un facteur (et un marché) de développement urbain, social, économique et environnemental.

Ces mutations ne sont pas forcément inédites, mais elles prennent un relief accentué si elles forment système. Si cette hypothèse est acceptée, la notion d'ambiances urbaines peut s'avérer radicalement nouvelle au sens où la définition même de l'ambiance devient un enjeu politique, social, technique,… En cela, nous nous inscrivons dans la lignée des travaux sur la conception innovante (A. Hatchuel et al. [7]) qui postulent une crise d'identité des objets, ferment d'innovation radicale. En l'espèce, la crise d'identité porte sur la notion même d'ambiance (s) urbaine(s) qui appelle à constituer des expertises trans-disciplinaires, et donc des foyers de compétences nouvelles, pour aborder différemment ces questions.

Un exemple de ces changements majeurs en cours porte sur les effets catalyseurs des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur l'accessibilité à la ville et à ses services, mais aussi à des réseaux sociaux, certes souvent sur le mode tribal, mais dont la vivacité ne se dément pas. Sur cette base, la conception d'ambiances urbaines ne pourra pas faire l'économie d'une réflexion sur les convergences entre les ingénieries de l'espace et de l'information dans la mesure où il devient difficile de penser de façon disjointe usages des lieux et pratiques de communications. Pour que ces interrogations ne soient pas uniquement relayées sur un mode principalement négatif de nuisances, d'isolement social, il convient de favoriser l'émergence de nouvelles approches considérant l'esprit d'un lieu, son ambiance, comme tributaire de sa dimension informationnelle autant que

---

[6] *Chronosapiens, le navigateur urbain*, D. Laousse, in *Mobilités.net* D. Kaplan et H. Lafont éds, LGDJ, 2003.

[7] *Les nouveaux régimes de la conception. Langages, théories, métiers*. A. Hatchuel et B. Weil dirs, Colloque de Cerisy, Vuibert, Paris, 2008.

physique. En cela, les ambiances urbaines s'inscrivent dans un processus sociétal d'accélération de la convergence des mondes physique et numérique décrite par WJ Mitchell[8]. Pourtant, certaines situations incitent quand même à l'optimisme. Par exemple, Vélib' à Paris dont le succès est pour partie du à l'ambiance créée par des stations bien conçues, mais aussi à l'émergence d'un réseau social communautaire et d'applicatifs sur mobiles (widgets, mashups).

En résumé, l'ambiance urbaine relève d'un processus de co-construction au sein duquel les utilisateurs feront la différence en se l'appropriant ou pas. Toutefois, certains utilisateurs potentiels n'en arrivent même pas à cette phase de choix, de détournement, d'appropriation. Ce sera l'objet du point suivant.

Apprendre la mobilité/l'ambiance urbaine

Le constat est clair : on ne naît pas mobile, on le devient ! Il en est de même pour les ambiances urbaines associées: on ne les perçoit qu'après un apprentissage qui, pour certains, s'avère difficile et ce, quelle que soit la qualité de l'espace sensible conçu. En d'autres termes, la notion d'espace intuitif, intelligible intègre un pré-supposé implicite, à savoir que les utilisateurs sont en capacité de le faire. Les travaux d'A. Sen (Prix Nobel d'économie) ont montré qu'il n'en est rien et qu'en amont des capacités, se trouvent les *capabilités*, des « manières d'être et de faire », des savoirs et outils fondamentaux que tout le monde ne possède pas.

En effet, l'envers du décor, ce sont tous ceux pour qui la mobilité/l'ambiance sont plus subies que choisies et s'apparentent à une énigme, voire à une souffrance. Ainsi, selon JP Orfeuil, « les injonctions à la mobilité croissent, les normes d'usage des systèmes de transport se compliquent, mais les compétences individuelles ne suivent pas[9]». En effet, malgré une offre de transport dense, des espaces rénovés, de nombreux citadins éprouvent des difficultés grandissantes à utiliser des transports en commun dont l'usage les rebute. Avec la télébillétique, les comptoirs d'informations, les Points de Service de Proximité, les automates de vente, l'abonnement en ligne, l'information sur mobile (ma RATP dans ma poche) ou par podcasts,… le niveau d'expertise technique demandé aux voyageurs croît sans cesse.

Afin d'aider les voyageurs à se doter des outils et savoirs fondamentaux indispensables pour un usage autonome des transports urbains et des ambiances urbaines qui y sont associées, des travaux de recherche-action ont été menés à la Prospective RATP dès 2002. Ils se sont traduits par la mise en évidence du Potentiel Individuel de Mobilité (PIM)[10], une transposition dans le monde des transports urbains de la notion de *capabilités*. Les dimensions principales du PIM sont les suivantes:

- La maîtrise du langage :

  L'analphabétisme fonctionnel (avoir appris à lire et écrire sans le maîtriser) touche 30% de la population adulte[11], ce qui limite d'autant leur compréhension de la signalétique, des plans (56% des voyageurs ont des problèmes face à un plan en 2D[12] (Kéolis, 2008) et des symboles présents dans les espaces de transport ;

- Les représentations :

  La maîtrise de la mobilité nécessite un travail en temps réel de latéralisation (corporel), de choix de direction (orientation) et de compréhension d'échelles territoriales (navigation) qui peut s'avérer inaccessible face à ce que certains perçoivent comme un kaléidoscope de signes dans les espaces de transport ;

- Les capacités cognitives

  Tout déplacement exige des capacités d'attention, de mémoire, d'analyse et d'abstraction insoupçonnées pour ceux qui les maîtrisent et rédhibitoires pour les autres ;

- La condition physique et mentale

  Le niveau de condition physique et mentale « exigé » pour se déplacer est une difficulté supplémentaire pour les populations étudiées (quartiers de la politique de la ville) où les problèmes d'obésité et de dépression sont sur-représentés ;

- Les expériences antérieures

---

[8] *Me++, the cyborg self*. WJ Mitchell, MIT Press, Cambridge, 2002.

[9] *Transport, exclusion et pauvreté, JP Orfeuil dir. L'Aube/IVM, 2003*

[10] *M. Rackelboom, Thèse CIFRE RATP, 2005 et ouvrage Apprendre la mobilité, S. Allemand dir., Le Cavalier Bleu éditions, 2008*.

[11] Données corroborées par l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme).

[12] Données Kéolis (2008) ,Colloque Le Monde sur « les intelligences de la mobilité ».

> Des expériences antérieures traumatisantes (échecs répétés, humiliations liées au fait de ne pas comprendre,…) et des modèles de mobilité insulaire (micro-locaux) peuvent se traduire en une peur réelle de prendre les transports urbains. Elle peut se traduire par des comportements d'évitement, de restriction des déplacements, voire de fraude et d'incivilités

Ces travaux, à l'origine en géographie des transports sur des quartiers en difficulté, ont abouti à développer une démarche de pédagogie de la mobilité, une auto-école de la mobilité. Dans ce cadre, la perception des ambiances urbaines est décisive pour devenir un voyageur autonome. La démarche de pédagogie de la mobilité développée offre à tous les voyageurs qui éprouvent des difficultés la possibilité d'acquérir les compétences nécessaires pour se déplacer de manière autonome. Le dispositif de pédagogie de la mobilité conçu et mis en œuvre repose sur trois concepts complémentaires, les Ateliers Mobilité®, les Classes Mobilité® et les Pédibus Senior. S'adressant à des adultes en réinsertion par l'emploi, les Ateliers Mobilité se concentrent sur la maîtrise du mode d'emploi des transports en commun. S'adressant à des scolaires, la Classe mobilité permet l'acquisition de la culture et des compétences de mobilité qui participent à la construction de leur identité d'individu socialement intégré. S'adressant à des personnes âgées, les Pédibus Senior visent à lutter contre le vieillissement cognitif par remédiation cognitive, en jouant sur des effets de compensation physiques et mentaux.

En résumé, la pédagogie de la mobilité facilite la re-conquête d'autonomie par la maîtrise de ses déplacements et des ambiances qui leur servent de support ou de valorisation. Toutefois, ce n'est pas toujours aussi simple comme nous l'apprend la psychologie cognitive. En effet, s'approprier un espace-ambiance passe par une inhibition préalable de routines acquises avant d'en activer d'autres[13]. D'autre part, l'apprentissage porte sur le développement d'une intelligence dite fluide (utilisation en situation) plus que sur une intelligence cristallisée (les savoirs formels appris à l'école) [14].

En conclusion, tout ce qui précède a pour but de poser les bases d'une démarche de conception innovante d'ambiances urbaines en situation de mobilité pluridisciplinaire et intégrant les utilisateurs dans le processus d'innovation.

[13] *La psychologie de l'enfant*. O. Houdé, Que Sais-je ? n° 369, PUF, 2008.

[14] *Pédagogie de la mobilité*, O. Houdé, in *Apprendre la mobilité*, S. Allemand. Le Cavalier Bleu, Paris, 2008.